



Boas Práticas nos Serviços de Alimentação



SUMÁRIO

Apresentação	3
Estrutura do curso	4
O Microempreendedor Individual e as BPSA	5
Metodologia	6
Organização do conteúdo	7
Introdução	8
 Tópico 1 – Higiene e Boas Práticas	12
Tópico 2 – Aspectos Relacionados às Boas Práticas	14
Tópico 3 – Desaparecimento dos Sintomas	19
Tópico 4 – Planejamento para Implantar as Boas Práticas	21
Tópico 5 – Manual das Boas Práticas	22
Tópico 6 – Benefícios do Manual de Boas Práticas	24
 Resumo	25
 Conclusão	27

Apresentação

Seja bem-vindo(a) ao curso **Boas Práticas nos Serviços de Alimentação (BPSA)**!

Neste curso, veremos como implantar as boas práticas nos serviços de alimentação, contando a história de como um determinado estabelecimento tornou-se modelo de referência.

Você conhecerá, além disso, os conceitos e os princípios de segurança e de higiene para aplicá-los em seu negócio e transformá-lo, também, em um modelo de boas práticas. Essas práticas envolvem, principalmente, a adoção de procedimentos e de condutas de higiene em relação aos alimentos, ao ambiente físico em que estes são manipulados e às pessoas que lidam com eles.

Estrutura do curso

Para facilitar a compreensão e os seus estudos, o conteúdo deste curso foi dividido em cinco módulos.

- **Módulo 1: Introdução ao Estudo das Boas Práticas nos Serviços de Alimentação**

Neste módulo, você estudará os principais aspectos que envolvem a implantação das boas práticas e os benefícios de um Manual de Boas Práticas.

- **Módulo 2: Alimentos Seguros**

Aqui, você conhecerá o conceito de alimentos seguros e os cuidados necessários durante a manipulação desses alimentos.

- **Módulo 3: Ambientes Seguros**

Neste módulo, você estudará a respeito dos ambientes físicos em que os alimentos são manipulados.

- **Módulo 4: Profissionais da Alimentação**

Neste módulo, você conhecerá os profissionais que manipulam os alimentos.

- **Módulo 5: Documentação de Boas Práticas**

Ao final do curso, você estudará a documentação envolvida nos procedimentos para o cumprimento das Boas Práticas.

O Microempreendedor Individual e as BPSA

Em 31 de outubro de 2013, a ANVISA publicou a **Resolução-RDC nº 49** que “Dispõe sobre a regularização para o exercício de atividade de interesse sanitário do microempreendedor individual, do empreendimento familiar rural e do empreendimento econômico solidário e dá outras providências”. Na prática, isso quer dizer que as atividades do microempreendedor individual que estão sujeitas à fiscalização da Vigilância Sanitária poderão ser realizadas em suas residências, o que pela RDC 216/04 era proibido para um negócio formal (empresa).

As exigências da Vigilância Sanitária continuarão as mesmas, porém não é mais necessário ter um local separado da residência para a manipulação de alimentos. Por isso, o curso BPSA dará todas as orientações de como manipular um alimento no seguimento de serviços de alimentação sem riscos à saúde do consumidor. A RDC 49/13 – ANVISA ressalta ainda que o grau de risco da atividade deve ser levado em consideração, podendo a Vigilância Sanitária do seu município não permitir que determinadas atividades sejam realizadas nas residências.

Metodologia

O ambiente de aprendizagem, onde se desenvolverá este curso, se expressa em uma metáfora. Esta metáfora tem como cenário um restaurante e traz como personagem principal uma pequena empresária que encontrou na implementação das boas práticas o segredo do sucesso para o seu estabelecimento.



Ao final de cada módulo, serão apresentados exercícios interativos onde você poderá mensurar o que foi aprendido e relacionar com a sua realidade e o âmbito de seu negócio. Também, ao longo do curso, serão propostos momentos de reflexão para que você exponha e compare suas experiências.

Para a emissão de seu certificado de participação, será necessário completar o curso em 100%. Esperamos que você tenha compreendido as orientações apresentadas nas páginas anteriores.

O **SEBRAE** a você deseja um excelente curso!

Organização do conteúdo

Bem-vindo(a) ao **Módulo 1 – Introdução às Boas Práticas nos Serviços de Alimentação!**

Este módulo foi dividido em tópicos para facilitar seus estudos. São eles:

- Tópico 1 – Higiene e Boas Práticas
- Tópico 2 – Aspectos Relacionados às Boas Práticas
- Tópico 3 – Desaparecimento dos Sintomas
- Tópico 4 – Planejamento para Implantar as Boas Práticas
- Tópico 5 – Manual das Boas Práticas
- Tópico 6 – Benefícios do Manual de Boas Práticas

Introdução

Para se falar sobre segurança dos alimentos é preciso primeiro entender que alimento seguro é aquele que não contém nenhum perigo que possa causar danos à saúde do consumidor. Para um estabelecimento servir alimentos seguros, deve implantar as boas práticas, ou seja, precisa seguir regras higiênico-sanitárias que garantam a qualidade e segurança dos alimentos.

Acompanhe o estudo de caso da **Denise**, proprietária do restaurante **Alimento Sadio**.



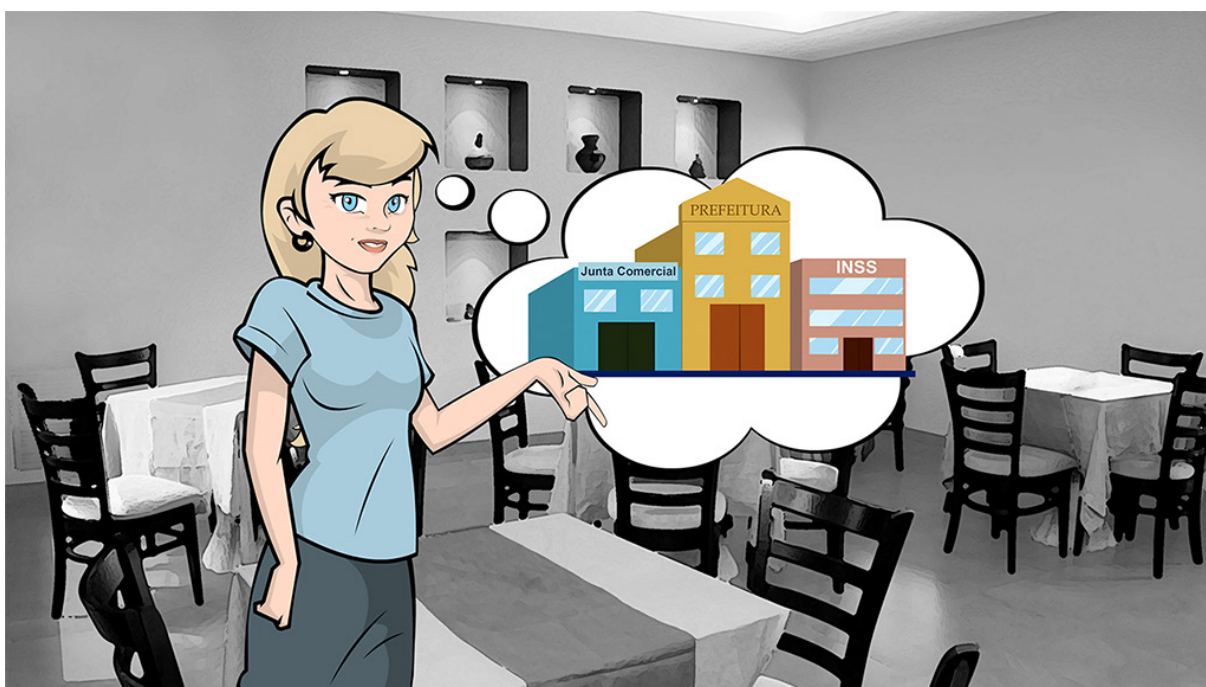
Olá, meu nome é **Denise** e sou proprietária do restaurante **Alimento Sadio**! Após trabalhar 15 anos como funcionária de uma empresa privada, decidi encarar a aventura de abrir meu próprio negócio. Inicialmente, fiz uma análise do capital que possuía em mãos e defini os ramos de atividades que me interessavam. Alimentação parecia ser uma atividade lucrativa, mas havia muitos tipos de negócios nesse ramo. Fiz, então, uma pesquisa para identificar o estabelecimento mais adequado ao bairro onde eu gostaria de abrir o restaurante.

Na Avenida do Comércio, número 275, foi instalada a sede de uma fábrica de calçados e a única opção de alimentação que os funcionários tinham era o restaurante da empresa. Como havia muitos funcionários e outras empresas nesta rua, decidi abrir um restaurante de comida a quilo no local. Para isso, procurei um lugar adequado e encontrei uma loja com 180 metros quadrados que iria me proporcionar vários ambientes, como o salão de refeições, cozinha, escritório, depósito e área de recebimento de mercadorias.



Reformei a loja para adequá-la às necessidades do restaurante. Comprei os equipamentos e móveis necessários. Então, comecei a procurar por funcionários. Formei uma equipe com chefe de cozinha, auxiliares, garçons e faxineiros. Montei uma lista de fornecedores. Comecei a aprender sobre administração, compras, estoques, vendas e finanças. Com a equipe da cozinha, começamos a montar o cardápio a partir de pesquisa realizada, para saber as preferências do público.

Após definir quais produtos o restaurante iria oferecer aos clientes, procurei conhecer outros estabelecimentos para que, assim, o Alimento Sadio pudesse oferecer o que eles não ofereciam. Sites de busca na internet me ajudaram bastante nessas pesquisas com endereços, telefones e websites de estabelecimentos. Como diferencial, o Alimento Sadio passou por uma reforma e ganhou uma decoração com um toque caseiro. Procurei oferecer aos nossos clientes uma refeição de qualidade com preço acessível.



Para oficializar a abertura do empreendimento, tive que fazer registros na **Junta Comercial** do estado, na **Secretaria da Receita da Fazenda Estadual**, no corpo de bombeiros da cidade, no **INSS** (Instituto Nacional de Seguridade Social) e, também, no **Sindicato Patronal**. Além de ter ido à prefeitura do município para adquirir o alvará de funcionamento do restaurante. Também tive que conhecer sobre a legislação sanitária a fim de obter o alvará sanitário. Enfim, o restaurante Alimento Sadio foi inaugurado em novembro de 2004.

Mas eu ainda tinha uma importante lição para aprender! Alguns meses depois, recebi a visita de dois agentes da **Vigilância Sanitária** (Alberto e Paula) para fiscalizar se meu estabelecimento estava de acordo com as medidas da **RDC nº 216/04**. Apesar de já ter conhecimento sobre a legislação, eu ainda não tinha conseguido me adequar totalmente às novas regras. Esta é a história que contarei a vocês!



Tópico 1 – Higiene e Boas Práticas

A higiene é a maior aliada das boas práticas. Para que sejam implantadas em seu estabelecimento, é necessário que você ofereça alimentos seguros. Observando os cuidados com a higiene dos alimentos, você estará preservando a saúde dos clientes.

Mas afinal, o que sabemos sobre higiene?

Entendemos a higiene como o conjunto de hábitos e condutas que são capazes de prevenir o aparecimento de doenças, mantendo a saúde e o bem-estar dos indivíduos. Se em seu ambiente de trabalho houver a preocupação em adotar medidas de higiene, haverá uma grande possibilidade de serem servidos alimentos livres de contaminação, sem prejudicar clientes e funcionários e contribuindo para o bom funcionamento do estabelecimento.

As **boas práticas** envolvem, principalmente, a higiene dos alimentos, do ambiente físico em que estes são manipulados, a higiene pessoal de quem manipula os alimentos e dos demais funcionários. Para um estabelecimento servir alimentos livres de contaminações, ele deve implantar as boas práticas, ou seja, precisa seguir regras higiênico-sanitárias que garantam a qualidade dos alimentos.

A **Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA)** regulou as **Boas Práticas nos Serviços de Alimentação** a partir da **Resolução da Diretoria Colegiada (RDC) N° 216, de 15 de setembro de 2004**.

Essa resolução traz um regulamento técnico para que os estabelecimentos que oferecem serviços de alimentação e que realizam alguma das seguintes atividades: manipulação, preparação, fracionamento, armazenamento, distribuição, transporte, exposição à venda e entrega de alimentos preparados ao consumo, tais como cantinas, bufês, confeitarias, cozinhas industriais, cozinhas institucionais, *delicatessens*, lanchonetes, padarias, pastelarias, restaurantes, rotisseries e congêneres.

ARDC define as boas práticas como: “procedimentos que devem ser adotados por serviços de alimentação a fim de garantir qualidade higiênico-sanitária e conformidade dos alimentos com a legislação sanitária”.

Devemos sempre cozinhar bem os alimentos, lavar bem os hortifrútis com água corrente em abundância, higienizar as mãos corretamente e congelar carnes e peixes de consumo cru (*sushi*, *carpaccio*). A seguir, algumas doenças que podem ser transmitidas por parasitas por meio dos alimentos.

Tópico 2 – Aspectos Relacionados às Boas Práticas

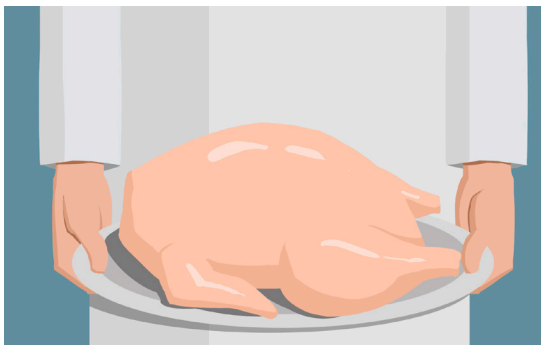
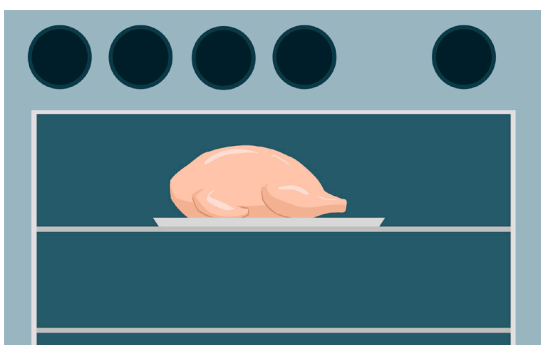
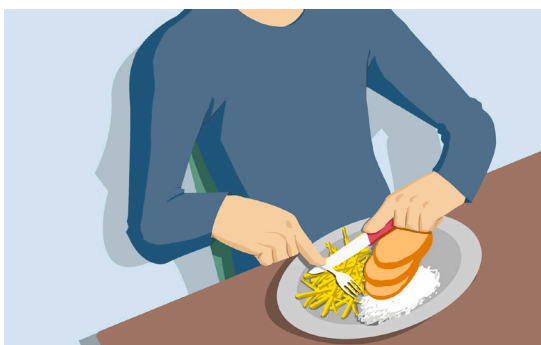
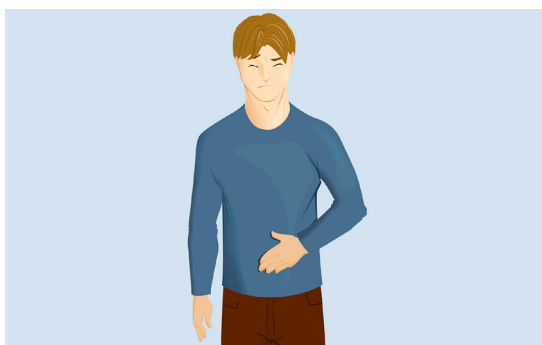
A implantação das boas práticas pode trazer muitos benefícios para seu estabelecimento e para seus clientes e o aumento da lucratividade de seu negócio.

Benefícios da implantação das boas práticas.

1. **Preservação da saúde** do cliente.
2. **Aumento da qualidade** dos produtos elaborados.
3. **Redução de custos**, considerando a eliminação de notificações, multas ou até a interdição do estabelecimento.
4. **Aumento de produtividade** com a melhoria da organização da cozinha.
5. **Consolidação da imagem e credibilidade** da empresa para os clientes.
6. **Aumento da motivação das pessoas** que trabalham no estabelecimento, uma vez que elas percebem a diferença da qualidade do local depois da implantação e sentem orgulho por fazer parte dessa melhoria. Esta motivação é percebida quando eles visitam restaurantes que não têm as boas práticas implantadas.

A não implantação das boas práticas em um estabelecimento tem como principal consequência o risco à saúde do cliente, podendo ocasionar surtos e Doenças Transmitidas por Alimentos (DTAs). Veja a seguir dois casos em que o estabelecimento não implantou as boas práticas e acabou prejudicando a saúde dos consumidores.

Caso 1: contaminação por bactéria *Staphylococcus aureus*

	
Este é um frango cru livre de contaminantes.	O manipulador leva o frango ao forno não contaminado.
	
O frango é assado em temperatura adequada.	Durante a manipulação, o funcionário não higienizou corretamente as mãos, transmitindo ao frango a bactéria <i>Staphylococcus Aureus</i> .
	
Como o frango permaneceu exposto por um tempo prolongado em uma temperatura de risco, a bactéria se proliferou.	Ao ingerir o alimento contaminado, este consumidor foi afetado por uma DTA.

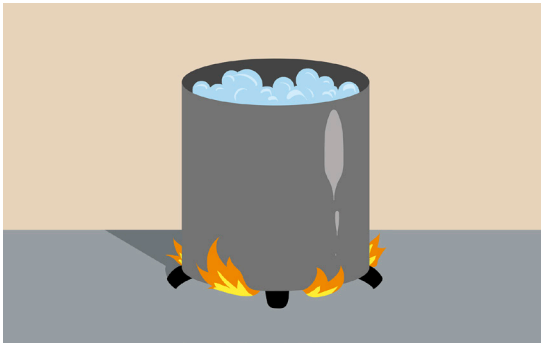
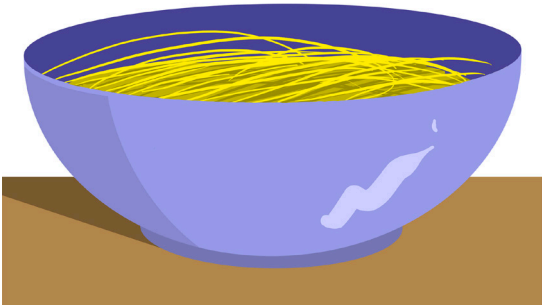
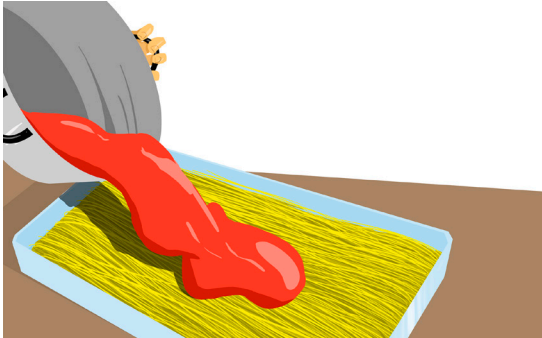
Analisando as causas da contaminação, nota-se que o frango permaneceu **exposto em temperatura inadequada por tempo prolongado**, proporcionando condições ideais para a **multiplicação da bactéria *Staphylococcus aureus*** dentro do alimento até **produzir uma toxina** (enterotoxina termoestável) que **não é destruída através do uso do calor normalmente empregado no cozimento** dos alimentos.

Ao consumir o alimento com essa toxina, os sintomas de vômito e diarreia ocorrerão após 1 a 5 horas.

O surto não teria ocorrido caso alguns procedimentos tivessem sido diferentes, como:

1. Se o manipulador tivesse higienizado bem as mãos antes de desfiar o frango, a toxina, produzida pela bactéria corporal, não se multiplicaria;
2. Se o resfriamento do frango tivesse sido feito de forma rápida e forçada (resfriamento forçado), ou seja, se em menos de 2 horas já estivesse frio (10 °C) e continuasse a resfriar até que alcançasse 5 °C, que é a temperatura segura;
3. Se tivesse sido fervido imediatamente após o manuseio e em seguida resfriado, ou seja, antes da toxina ter sido formada, pois uma vez formada, esta toxina é resistente ao calor, não adianta ferver o alimento.

Caso 2: contaminação por bactéria *Bacillus cereus*

	
Um macarrão foi cozido às 7h da manhã para ser servido aos alunos de uma escola no almoço.	Após ser cozido, o macarrão foi lavado com água fria.
	
Em seguida, o macarrão foi deixado na bancada.	Ao meio-dia, o macarrão foi lavado novamente.
	
Após a lavagem, o manipulador jogou um molho quente sobre o macarrão.	O macarrão foi servido aos alunos da escola.



A multiplicação da bactéria *Bacillus cereus* foi a causa do surto. Essa bactéria está presente na massa e vem dos cereais, possivelmente, passando da forma esporulada para vegetativa, após a cocção.

Esse surto não teria ocorrido se o macarrão tivesse sido:

1. Preparado e servido imediatamente;
2. Colocado na geladeira após ter sido lavado;
3. Reaquecido de forma completa (mínimo 70 °C) antes de servido.

Em ambos os casos, os consumidores apresentaram sintomas gastrointestinais, o que seria considerado uma DTA.

Os sintomas mais comuns relacionados a este tipo de doença são diarreia, náuseas, dores abdominais, vômitos, mal-estar e febre.

Tópico 3 – Desaparecimento dos Sintomas

Na maioria dos casos de doenças transmitidas por alimentos, os sintomas desaparecem em pouco tempo, de 24 a 48 horas. No entanto, há casos que podem levar à morte, pois podem causar desidratação, infecção intestinal ou ainda, apresentarem sintomas neurológicos como paralisia, visão dupla e tonturas.

Os alimentos mais envolvidos nesses casos são os de origem animal, como frango, ovos, carnes bovinas e suínas, pescados, frutos do mar, derivados do leite; e os alimentos muito manipulados, como salpicão, saladas de maionese, empadão ou massas consumidas frias.



Por meio do diálogo de Denise e Alberto, você conhecerá mais sobre como evitar o surgimento de surtos por DTA.

Alberto: – Denise, você sabia que quando duas ou mais pessoas apresentam sintomas semelhantes após ingerirem um mesmo alimento, é porque ocorreu um surto de **Doença Transmitida por Alimento**, como

aconteceu nos exemplos do frango e do macarrão? Para evitar o surgimento de surtos por DTA, cada estabelecimento deve elaborar um planejamento para implantar as boas práticas.

Denise: – Mas como eu posso planejar a implantação das boas práticas?

Alberto: – O primeiro passo será identificar o que está e o que não está conforme o que a **RDC nº 216/04** define. Para isso, você pode usar uma lista de verificação mensurável ou uma lista de checagem (*checklist*).

Denise: – E depois de identificar o que está ou não certo, o que devo fazer?

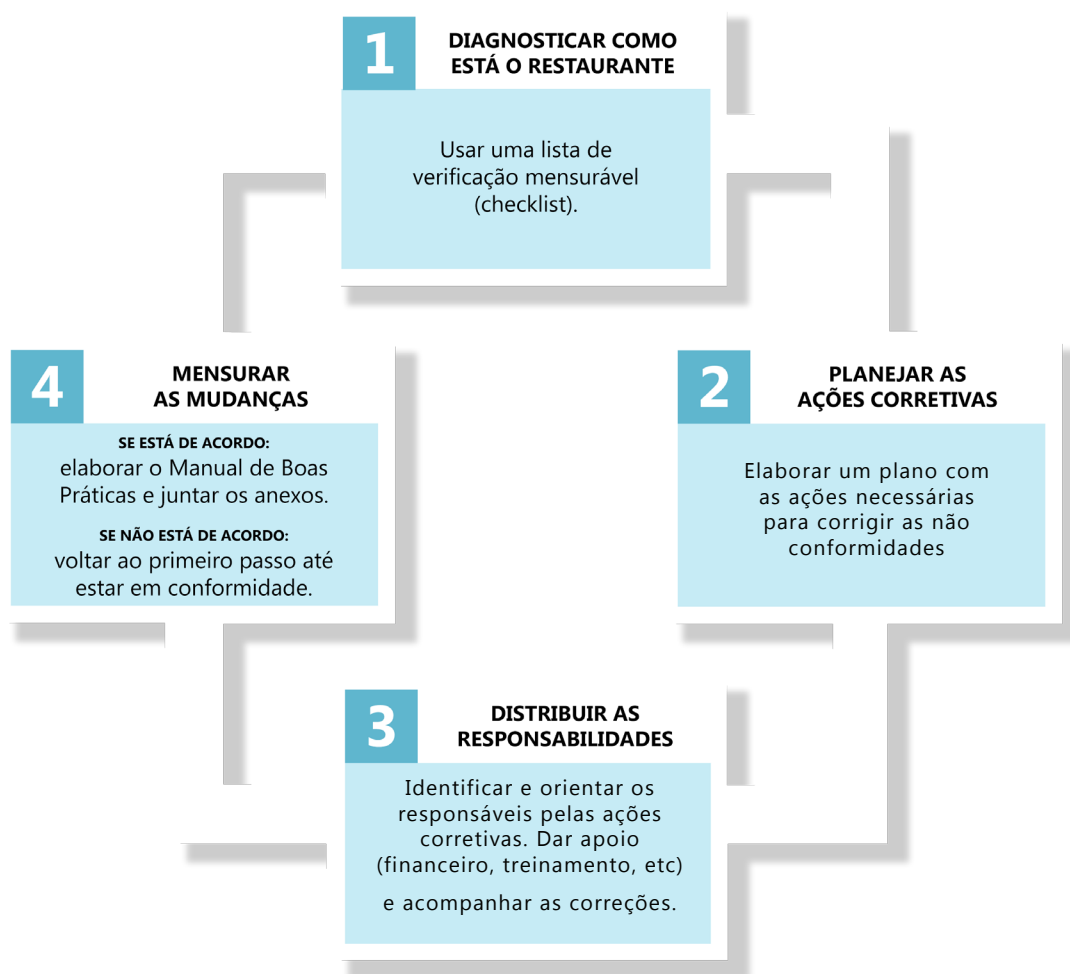
Alberto: – Você deve elaborar um plano de ação corretiva para cada item que não esteja de acordo. Com o auxílio deste plano, você distribui as responsabilidades, passa a cobrar e a acompanhar as correções.

Denise: – Como vou saber se meu estabelecimento já está com os procedimentos e as instalações de acordo com a legislação?

Alberto: – Nesta primeira visita, ajudaremos a identificar as não conformidades do estabelecimento e orientá-la a fazer as correções necessárias para que você possa elaborar seu próprio Manual de Boas Práticas. Veja, a seguir, as principais ações a serem tomadas.

Tópico 4 – Planejamento para Implantar as Boas Práticas

Cada um dos números abaixo representa uma etapa do ciclo de planejamento.



Tópico 5 – Manual das Boas Práticas

O Manual de Boas Práticas é um documento onde estão descritos todos os procedimentos de higiene e segurança seguidos pelo restaurante quanto à capacitação de pessoal, limpeza das instalações e manipulação de alimentos. Segundo a **RDC nº 216/04**, ele é o documento que descreve as operações realizadas pelo estabelecimento.

Você conhecerá a cozinha do restaurante Alimento Sadio e mais alguns detalhes a respeito do manual. Para isso, observe o diálogo a seguir.



Paula: – O Manual deve incluir, também, no mínimo, os requisitos higiênico-sanitários dos edifícios, a manutenção e higienização das instalações, dos equipamentos e dos utensílios, o controle de abastecimento de água e o controle integrado de vetores e pragas urbanas. Ele também deve descrever sobre a capacitação profissional, o controle da higiene e saúde dos manipuladores, o manejo de resíduos e o controle e garantia de qualidade dos alimentos preparados.

Denise: – Depois de elaborar o manual, onde e como devo guardá-lo?

Paula: – O manual deverá ser mantido em local de fácil acesso para toda a equipe de funcionários. A Vigilância Sanitária sempre irá cobrá-lo, pois ele serve como um guia nas inspeções quando o fiscal verifica se o que está descrito no manual ocorre efetivamente na rotina do estabelecimento.

Denise: – Mas e se meu estabelecimento não tiver um Manual de Boas Práticas?

Paula: – Neste caso, será determinado um prazo para que o documento seja elaborado, pois toda a equipe do estabelecimento deve ser capacitada para trabalhar com as boas práticas. Deve-se eleger um responsável técnico que deverá planejar como a equipe aprenderá os procedimentos e regras higiênico-sanitárias envolvidas. É importante dizer também que, de acordo com a RDC nº 216/04, o responsável pelas atividades de manipulação dos alimentos deve ser o proprietário ou um funcionário designado comprovadamente capacitado em contaminantes alimentares, DTAs, manipulação higiênica dos alimentos e boas práticas.

Denise: – Como minha equipe deverá ser capacitada?

Paula: – A capacitação em boas práticas deverá ser feita por um profissional especializado que será encarregado de repassar as informações para a equipe, identificar alguém que tenha facilidade para explicar e preparar esta pessoa para ser o responsável pela capacitação dos demais. Este profissional poderá ser o responsável técnico.

Denise: – O responsável técnico deverá conduzir o processo de implantação das boas práticas em conjunto com a elaboração do manual. A seguir, veremos alguns dos benefícios que a orientação do manual pode trazer.

Tópico 6 – Benefícios do Manual de Boas Práticas

A elaboração do Manual de Boas Práticas proporciona muitos benefícios que vão além do cumprimento de uma exigência legal. Vamos listar aqui alguns desses benefícios.

1. Facilita tanto a supervisão quanto a execução das tarefas, evitando falhas que possam causar contaminações, proliferações microbianas e, conseqüentemente, doenças transmitidas pelos alimentos produzidos.
2. A existência do manual no restaurante torna-se um indicador de que os responsáveis do estabelecimento são sérios, cumpridores de seus deveres de cidadãos e preocupados com a saúde dos seus clientes.
3. O manual torna-se um instrumento valioso por condensar em um só lugar todos os procedimentos e documentos referentes à produção segura dos alimentos.
4. O manual é um guia de orientação fundamental quando novos funcionários são admitidos ou no esclarecimento de dúvidas relativas aos procedimentos seguidos na rotina, pois auxilia na padronização dos procedimentos, como método de limpeza de algum equipamento, forma de higienização de hortifrútis e forma de descongelamento.
5. A presença do manual atualizado evita muitas decorrentes de fiscalizações sanitárias.

Resumo

Neste módulo, você pôde compreender que a **higiene é a base para a implantação das boas práticas**. A preocupação com a higiene dos alimentos, com a higiene pessoal e com a higiene do ambiente serão peças-chave para nossos estudos. **As boas práticas são regras higiênico-sanitárias que procuram garantir a qualidade** e envolvem aspectos que se relacionam ao manuseio dos alimentos, higiene das instalações e capacitação do pessoal. Tais medidas são adotadas para preservar a saúde dos clientes. **Elas foram regulamentadas pela RDC nº 216/04 da ANVISA.**

Vimos, também, que as boas práticas podem trazer inúmeros benefícios para proprietários e clientes de bares, restaurantes e outros serviços de alimentação como:

- Preservação da saúde do cliente;
- Aumento na qualidade dos produtos;
- Padronização de procedimentos.

A não implantação das boas práticas traz como consequência o aparecimento de sintomas gastrointestinais nos clientes, prejudicando sua saúde. Ao conjunto desses sintomas chamamos **Doenças Transmitidas por Alimentos – DTA**.

Um surto se caracteriza pelo aparecimento de Doença Transmitida por Alimento em duas ou mais pessoas. Os dois casos de surto de DTA que vimos apresentaram medidas preventivas para estes surtos que serão melhor discutidas ao longo do curso.

Nesse módulo, você também conheceu o Manual de Boas Práticas e seus benefícios. A forma de elaboração deste documento estará descrita no Módulo 5, juntamente com outros documentos também envolvidos nas boas práticas. O manual ajuda na orientação dos procedimentos adotados



para o manuseio de alimentos e o controle das instalações, auxiliando, assim, na supervisão do estabelecimento e na melhoria na qualidade dos serviços prestados.

Conclusão

Você concluiu o módulo **Introdução às Boas Práticas nos Serviços de Alimentação!**

Esperamos que você tenha aprendido de forma significativa os aspectos envolvidos na gestão das boas práticas.

No segundo módulo, conheceremos os perigos e os cuidados na manipulação dos alimentos, desde a compra até a distribuição. Até lá!

